

คู่มือปฏิบัติงาน
เรื่อง ระบบร้องเรียน
สำนักงานจังหวัดชัยนาท
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐



กลุ่มงานอำนวยการ
สำนักงานจังหวัดชัยนาท
โทร ๐๕๖-๔๑๑๑๘๑

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานจังหวัดชัยนาท**

XX

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดชัยนาท มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานจังหวัดชัยนาท

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้ง ผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานงานกับผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดชัยนาท การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดเรื่องร้องเรียนหน่วยงานให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดทราบ (รายเดือน)

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้ง การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ ยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดชัยนาท รองผู้ว่าราชการจังหวัดชัยนาท หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชัยนาท ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท และสำนักงานจังหวัดชัยนาทและหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานจังหวัดผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย /การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

งานรับข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้อง

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

C/SH = ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มงาน = ทุกกลุ่มงานของสำนักงานจังหวัดชัยนาท

ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = หัวหน้าสำนักงานจังหวัด หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงาน หรือองค์กรนอก

/การดำเนินการ.....

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระดับการพิจารณา หรือร่วมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานแก้ไขปัญหาก็ได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องราวร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม ฯลฯ

กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. มีประกาศสำนักงานจังหวัดชัยนาท เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑.๑ กำหนดจุดรับเรื่องข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนฯ พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(โทร ๐๕๖-๔๑๑๑๓๙ โทรสาร ๐๕๖-๔๑๑๑๓๙)

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
เจ้าหน้าที่

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	-
เว็บไซต์/E-Mail ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำนักงานจังหวัดชัยนาท (แบบฟอร์ม)

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนสำนักงานจังหวัดชัยนาท ควรถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้งรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๔.๑ พิจารณาจำแนกข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย-ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้เสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานจังหวัด

/ข้อร้องเรียนระดับ ๒

- ขอร้องเรียนระดับ ๒ เป็นขอร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยกลุ่มงานเดียว
- ขอร้องเรียนระดับ ๓ เป็นขอร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยกลุ่มงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจผู้ว่าราชการจังหวัด/หัวหน้าสำนักงานจังหวัดหรือที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานจังหวัดชยันนาท
- ขอร้องเรียนระดับ ๔ เป็นขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานจังหวัดชยันนาท กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานจังหวัดชยันนาท

๕. ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๕.๑ ภายหลังโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ขอร้องเรียนในระดับ ๒ และระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อ ความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานจังหวัดชยันนาท ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงขอร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสมภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับขอร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง สำเนาหนังสือตอบกลับขอร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับขอร้องเรียนสำนักงานจังหวัดชยันนาททราบด้วย

๕.๓ รวบรวมขอร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงขอร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการขอร้องเรียนในแต่ละเดือน

๖.การรายงานผลการจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานจังหวัดชยันนาททราบ
เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานจัดการขอร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบกรอกรายละเอียดสรุปขอร้องเรียนโดยส่งไปยังหน่วยงานรับผิดชอบ และให้หน่วยงานรายงานมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๖.๒ รวบรวมสรุปขอร้องเรียนสำนักงานจังหวัดชยันนาท ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการขอร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดขอร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับขอร้องเรียนสำนักงานจังหวัด ชยันนาททราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

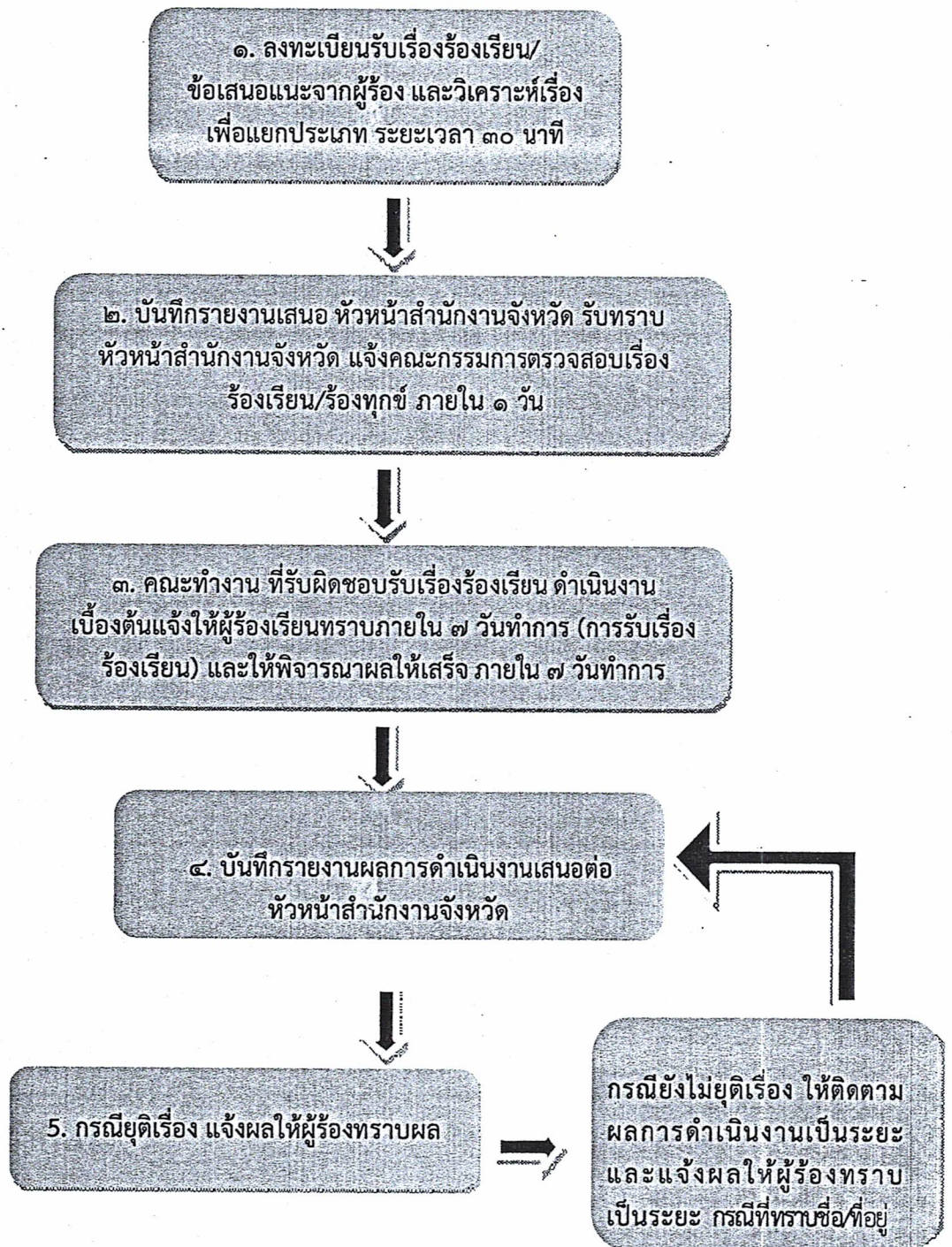
/๖.๓ เมื่อได้รับบันทึก.....

๖.๓ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน สรุปข้อร้องเรียนสำนักงานจังหวัดชัยนาท หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับ ข้อร้องเรียน

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนสำนักงานจังหวัดชัยนาท สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ
บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการ
แก้ไข ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แผนผังการปฏิบัติงาน
ของคณะกรรมการดำเนินงานรับผิดชอบระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานจังหวัดชัยนาท



แผนผังการปฏิบัติงานของ

คณะกรรมการดำเนินงานรับผิดชอบระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานจังหวัดชัยนาท

แผนภูมิ	ช่องการรับเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดการดำเนินการ	หมายเหตุ
รับข้อร้องเรียนจากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ  วิเคราะห์/ตรวจสอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น/ลงทะเบียนภายใน ๓๐ นาที  เสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัดภายใน ๑ วันทำการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนเบื้องต้นว่าได้หน่วยงานมอบคณะกรรมการ/ตรวจสอบ ภายใน ๗ วันทำการ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)  แจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะและรายงานผลการดำเนินงานหัวหน้าสำนักงานจังหวัด	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตรง (ติดต่อกับตนเอง ณ สำนักงานจังหวัดชัยนาท ๑. ส่งไปรษณีย์/จดหมายมาที่สำนักงานจังหวัดชัยนาท ศาลากลางจังหวัดชัยนาท 17000 ๒. ตู้รับเรื่องตั้งอยู่บริเวณ สำนักงานจังหวัดชัยนาท ๓. ทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๔๑๑๑๘๑ ๔. ทางโทรสาร ๐๕๖-๔๑๑๑๘๑ ๕. อีเมล : chainat @ moi.go.th	๑. รับข้อร้องเรียน (วันเวลาราชการ) ๑.๑ ตรวจสอบข้อร้องเรียนในเบื้องต้นพิจารณาข้อเท็จจริงว่าเป็น ข้อร้องเรียน หรือข้อคำถาม/ข้อมูล ๑.๒ ลงทะเบียนรับเรื่อง ๑.๒.๑ ข้อร้องเรียน ๑.๒.๒ ข้อคำถาม/ข้อมูล ๒. วิเคราะห์ประเด็นรับเรื่อง/ข้อร้องเรียน จากข้อมูลข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้บังคับบัญชาทราบ ภายใน ๑ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ ๓. มอบคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบ ภายใน ๗ วันทำการ ๔. แจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะและสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน ๕. คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำรายงานเสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัดทุกครั้ง ที่พิจารณา เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์แล้วเสร็จ	

ตู้รับเรื่องร้องเรียน

ตั้งอยู่ที่บริเวณสำนักงานจังหวัดชัยนาท



เลขที่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางที่รับแจ้ง ☐ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ จดหมาย / โทรสาร
☐ อีเมล ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ บัตรสนเท่ห์ ☐ อื่น ๆ

วันที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อายุ เพศ อาชีพ
ที่อยู่..... หมู่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
เบอร์โทรศัพท์
ผู้รับแจ้ง

รายละเอียดการร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(เฉพาะเจ้าหน้าที่)

การดำเนินการเบื้องต้น

☐ ยุติโดยเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน

.....
.....

☐ ส่งให้หน่วยงาน/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ

..... เมื่อวันที่ เวลา

การดำเนินการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

.....
(นายมรกต ศรีตุมแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ หัวหน้าคณะทำงาน

.....
(นางนงลักษณ์ แยมเจริญ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

.....
(นายเชมณัฐ เสรีนนท์ชัย)
นิติกรชำนาญการ

.....
(นายชนพัฒน์ ตั้งสกุลมงคล)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ทราบ

.....
(นางศุภรินทร์ เสนาธง)
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชัยนาท

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่ เวลา
รวมจำนวนวันที่แก้ปัญหา วัน

การยุติ

๑.แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดย

- ☐ โทรศัพท์
- ☐ บุคคล
- ☐ จดหมาย/อีเมล
- ☐ อื่น ๆ

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ☐ พอใจ / ยอมรับได้
- ☐ ไม่พึงพอใจ / ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป
(.....)



ประกาศสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่
เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานมีภารกิจเกี่ยวกับการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติ ไปเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดในพื้นที่ พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ โดยเป็นศูนย์สารสนเทศของจังหวัด เพื่อการบริหารและการวางแผนพัฒนาจังหวัด การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด การดำเนินการบริหารทรัพยากรบุคคลและพัฒนาระบบราชการของจังหวัด อำนวยการประสานการปฏิบัติงาน และสนับสนุนงานอันเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งการดำเนินงานอาจมีผลกระทบเกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชนและประชาชน ดังนั้น เพื่อให้ภารกิจของสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศระบบการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ และประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องระบบร้องเรียนสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องเป็นเรื่องทั่วไปกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยมีขอบเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มิควรได้ อันเป็นการกระทำผิดวินัยข้าราชการ ฐานทุจริต ตามมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๑.๒ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติดมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต

๑.๓ การร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ว่าไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงระเบียบที่รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นของรัฐที่ใช้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ

๑.๔ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกกล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๕ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะทำงานระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้งตามเอกสารแนบท้าย

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ ระบบ คือ

๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ การร้องเรียนผ่านทางผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๒.๔ การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๒.๕ ช่องทางอื่น ๆ

/๓. การกำหนด...

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน โดยให้ถือปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน เรื่องระบบร้องเรียน สำนักงานจังหวัดชัยนาท ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตัวเอง

- (๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานจังหวัดชัยนาท
- (๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
- (๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
- (๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัด

พิจารณาเรื่องร้องเรียน

- (๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่ซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาซับซ้อน ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

- (๖) การรายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าสำนักงานจังหวัดทราบเป็นรายเดือน

๓.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดชัยนาท

- (๑) คำนวณโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานจังหวัดชัยนาท
- (๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- (๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดที่จัดไว้
- (๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง
- (๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสที่พอจะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- (๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
- (๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัดพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- (๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่ซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาซับซ้อน ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

- (๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าสำนักงานจังหวัดทราบเป็นรายเดือน

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

- (๑) ดาวนโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานจังหวัดชัยนาท
- (๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- (๓) เรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านทางไปรษณีย์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง
- (๔) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจนพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไปได้
- (๕) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
- (๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัด พิจารณาเรื่องร้องเรียน
- (๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ สืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่ซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาการ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาซับซ้อน ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
- (๘) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าสำนักงานจังหวัดทราบเป็นรายเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ว่าที่ร้อยตรี

(สมชาย จันทะ)

หัวหน้ากลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชัยนาท

๘๓๐๑/๓/๒๕๕๙